

Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e Música Funcional no Ambiente Laboral Fabril

Autoria: Walid Abbas El Aouar, José Arimatés de Oliveira

RESUMO

Esse estudo objetivou compreender como a inserção de música no ambiente laboral contribui para a obtenção da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Estudo de caso, exploratório e descritivo, através de grupo focal e de entrevista semiestruturada, com dados analisados por meio da análise de conteúdo. Identificaram-se 28 atributos de QVT. Foram identificadas 9 funções da música no trabalho e 7 associações entre música e QVT. A dimensão *Psicológica* foi a mais afetada, seguida da dimensão *Organizacional*. A inserção musical proporcionou bem-estar biológico, social, e, sobretudo, psicológico e organizacional aos colaboradores, contribuindo para a obtenção de QVT no ambiente laboral.

1. CONSIDERAÇÕES INTRODUTÓRIAS

A presença da música na vida das pessoas se mostra evidente, seja no lazer, na religião, em solenidades, em anúncios publicitários, em trilhas sonoras para filmes e novelas, dentre outros. Contudo, a música seria somente para ser ouvida ou poderia ser utilizada para outros fins? É nessa perspectiva que se apresenta a música funcional, cujas aplicações extramusicais são baseadas em efeitos psicofisiológicos provocados pela música no ser humano. Segundo Gatti e Silva (2007), trata-se de música para ser ouvida passivamente, cuja percepção sonora se dá de modo inconsciente, a exemplo de música ambiente ou de fundo utilizada em restaurantes, consultórios médicos, clínicas de fisioterapia, supermercados, dentre outros. Diz respeito à ideia de que a música pode ser usada a serviço da melhoria das atividades humanas. Para tanto, não deve ser ouvida, mas apenas percebida.

Essa visão é compartilhada por outros autores, a exemplo de Benenzon (1981), quando ressalta que a música funcional se ouve, mas não se escuta, não devendo ser exposta à percepção consciente; de Martí (2002), referindo-se à música em segundo plano ou de fundo, para caracterizá-la como funcional; e de Jourdain (1998), ao afirmar que se ouve passivamente, em vez de se escutar ativamente, quando se experimenta música ambiente.

Mas, poderia a música funcional ser capaz de afetar o comportamento humano no trabalho, a ponto de contribuir para a melhoria da QVT, passando, então, a ser considerada como mais uma fonte ou atributo desse construto? Considerando-se que a música reproduzida ou gravada¹ já vem sendo inserida no ambiente organizacional da empresa, durante a atividade laboral, alguns questionamentos se fazem necessários: como a música vem sendo inserida no ambiente laboral? Quais as funções exercidas pela inserção musical no trabalho? A música estaria proporcionando bem-estar ao colaborador a ponto de contribuir para a obtenção de sua QVT? Se assim o for, quais atributos de QVT estariam sendo afetados pela inserção de música? As respostas a estas questões foram dadas a partir dessa pesquisa.

A abordagem de QVT tem sido operacionalizada através de programas que, invariavelmente, incluem oferta de lazer, alongamento corporal, cultura e arte aos seus colaboradores, nos intervalos do trabalho, entre outras atividades, dentre as quais se podem destacar o estímulo ao contato com a música, através da criação de coros na empresa e de aulas para iniciação a algum instrumento musical (ALVES, 2011; FERREIRA; ALVES; TOSTES, 2009; LIMONGI-FRANÇA, 2007). Contudo, ainda que Programas de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT) incluam atividades de lazer, utilizando música, estas se dão fora do ambiente organizacional e nos horários de folga dos colaboradores.

Nessa perspectiva, cabe destacar que o presente estudo é oportuno por consistir uma abordagem inovadora e a custo relativamente baixo, frente ao benefício que pode produzir, em relação à melhoria do bem-estar no trabalho, traduzindo-se em incremento de produtividade e de qualidade dos produtos e serviços oferecidos pela empresa, interessando, assim, ao empresariado, aos colaboradores, e ao meio acadêmico, pela ampliação dos estudos sobre QVT, ao se introduzir a música no ambiente de trabalho como recurso gerador de bem-estar e produtividade.

2. MÚSICA NO TRABALHO

A música no ambiente laboral tem sido estudada por vários autores, a exemplo de Prichard, Korczynski e Elmes (2007), que destacam três campos de literaturas que se referem às relações entre música e trabalho, com focos diferenciados de investigação. A mais ampla, e talvez mais significativa para gestores, é a empiricamente focada no papel e no impacto de músicas gravadas nos ambientes de trabalho. Esse foi o campo de estudo no qual o presente estudo se insere.

No campo de estudos da psicologia musical atual, a maioria das descrições sobre música e trabalho tem focado no efeito *Muzak*², apresentando uma visão limitada das interações que ocorre entre os trabalhadores e a escuta musical. Trata-se de estudos que se

utilizam de limitado respaldo teórico acerca das consequências do comportamento organizacional enquanto resultado de experiências musicais. Ademais, a necessidade de se testar uma teoria de música e trabalho persiste, ainda que a inserção de música nos ambientes de trabalho tenha se intensificado (LESIUK, 2005).

A música tem sido usada para regular o trabalho contemporâneo, ampliando o controle sobre trabalhadores e consumidores. Tal controle tem sido demonstrado em pesquisas, a exemplo de estudos experimentais realizados por North e Hargreaves (2008) e North, Tarrant e Hargreaves (2003). Esses autores concluíram que a música exerce efeito positivo sobre os gastos e o retorno dos consumidores. E que a música de fundo tende a reduzir frustração das filas e da espera, favorecendo o uso de formas úteis de comportamento, a exemplo da disposição de pessoas para fazer trabalho voluntário.

Parte desse trabalho experimental, realizado por psicólogos (HAGEN; BRYANT, 2003; REYBROUCK, 2004), baseia-se na suposição de que o efeito da música é um resultado do trabalho extracognitivo realizado por aqueles que estão expostos a ela. Numa outra visão, baseada na tradição sociológica interpretativa, pesquisadores como DeNora e Belcher (2000) e DeNora (2002) exploraram o processo simbólico da música cativado por consumidores e trabalhadores em uma série de pontos varejistas. Estes autores defendem a ideia de que a música fornece um conjunto de indícios para tipos específicos de atuação social por parte dos consumidores e dos funcionários, representando um recurso para o desempenho de identidades de consumo e um senso de forma, tempo e ritmo para práticas de consumo e serviços.

A mudança positiva do comportamento organizacional pode ser explicada, ainda, pela preferência musical daqueles que estão expostos à música. A importância dessa preferência é reforçada por Davis e Thaut (1989), em estudo que mediu as reações subjetivas fisiológicas e psicológicas à música relaxante (a preferida), concluindo que preferência, familiaridade ou experiências passadas com a música podem ter efeito primordial sobre a mudança positiva de comportamento, em detrimento do tipo de música.

A despeito dessas concepções teóricas, percebe-se que o contexto social da escuta pode exercer influência sobre a forma como os significados são atribuídos à música ou como esta é percebida. Para DeNora (2002), North e Hargreaves (2008), as reações emocionais diárias à música não existem sem um contexto social. Ainda que na literatura sobre música as pesquisas tendam a negligenciar o contexto social em que a música está sendo inserida (JUSLIN; LAUKKA, 2004), a limitada pesquisa empírica nessa área sugere que a escuta social gera mais experiências positivas e criadoras de laços afetivos do que a escuta individualizada (THOMPSON; LARSON, 1995).

Cabe ressaltar, entretanto, que a música pode ser prejudicial ao ser humano, caso ocorram variações excessivas em seus elementos, sobretudo no que concerne ao nível de volume e ao tempo de exposição à música. Estudos (BRAY; SZYMÁNSKI; MILLS, 2004; FLEISCHER; MULLER, 2005) realizados com indivíduos expostos à música eletronicamente amplificada revelaram queixas relacionadas com a audição, e perda auditiva associada a longos períodos de exposição à música amplificada. Entretanto, a exposição à música durante curto espaço de tempo pode causar perda auditiva e zumbido no ouvido, desde que os níveis sonoros sejam elevados. Em ambos os casos, a música se transforma em ruído ambiental capaz de prejudicar o ser humano durante o exercício de suas funções.

De acordo com Andrade e Russo (2010), a ocorrência de perda auditiva relaciona-se a fatores inerentes às características individuais da pessoa exposta ao ruído, ao meio ambiente e ao próprio agente agressivo (som). Em relação a este último, pesquisadores (RUSSO, 1997; MENDES; MORATA, 2002) apontam características importantes do agente para o surgimento de alteração auditiva, dentre as quais se destacam: a qualidade, que se refere à frequência dos sons que compõem os ruídos em determinada análise; a duração, que diz

respeito ao tempo de exposição a cada tipo de agente; o tipo de ruído, definido como contínuo, intermitente ou de impacto; e a intensidade, que se relaciona com o nível de pressão sonora.

Nessa perspectiva, a reprodução de música no trabalho deve levar em conta aspectos relativos à forma de inserção musical, tendo em vista que oscilações excessivas entre os parâmetros de seus elementos, tais como nível de volume e tempo de exposição à música, podem trazer prejuízos à audição do colaborador, bem como à sua saúde como um todo.

Face ao exposto, tendo em vista que a música representa um meio fundamental da vida cotidiana, não se pode ignorar a maneira como esse recurso tem afetado as pessoas no ambiente de trabalho, local em que passam grande parte de suas vidas, e, mais especificamente, em relação à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dessas pessoas.

3. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: CONCEITUAÇÕES E MODELOS TEÓRICOS

A melhoria da qualidade de vida (QV) está associada à satisfação do indivíduo quanto à relação consigo mesmo, com a família, com a vida social, com a religião e com o trabalho. Nesse aspecto, destaca-se o papel relevante do trabalho na vida das pessoas, podendo ser encarado como elemento indissociável da vida humana, uma vez que se vive em organizações produtivas durante grande parte da existência.

Handy (1978) destaca a importância do trabalho organizacional visto como parte inseparável da vida humana, afirmando que a QVT influencia ou é influenciada por vários aspectos da vida, fora do meio organizacional, o que implica, em outras palavras, a satisfação do trabalhador associada a sua vida como um todo, possuindo interfaces com a família, com o lazer, com a sociedade, com a religião e com o próprio equilíbrio físico e mental. Essa visão é compartilhada por outros estudiosos sobre o tema (LIMONGI-FRANÇA, 2004; MARTEL; DUPUIS, 2006; RODRIGUES, 1998).

A QVT tornou-se objeto de atenção crescente, a partir de meados do século XX e na primeira década do século XXI, passando a ser considerada uma dimensão crucial da vida de quem trabalha, sobretudo considerando-se o conjunto de novas patologias que tem se instalado de forma silenciosa e destruidora entre trabalhadores (BELO; MORAES, 2011).

Conforme assevera Limongi-França (2004), tais patologias podem ser rotuladas de “doenças da civilização”, e constituem males decorrentes do estilo de vida do trabalhador em situações do trabalho, afetando a sua saúde. Isso demonstra a importância recente dada à QVT, que adentra o século XXI como um dos múltiplos conceitos que abordam o bem-estar e a satisfação no trabalho, o que tem justificado o desenvolvimento de novos estudos sobre esse construto.

Outro argumento que justifica o interesse crescente pelo tema é ressaltado por Arellano (2008), para quem QVT ainda apresenta certa imprecisão conceitual. Tal imprecisão já havia sido mencionada por Fernandes (1996), ao afirmar que ainda não existe uma definição consensual na literatura a esse respeito. A QVT, segundo a referida autora, tem sido objeto de estudos acadêmicos e de experiências em diversos países e, no Brasil, o interesse pelo tema pode ser considerado recente, existindo, ainda, dúvidas quanto ao seu exato significado. “O conceito engloba, além de atos legislativos que protegem o trabalhador, o atendimento a necessidades e aspirações humanas, calcado na ideia de humanização do trabalho e na responsabilidade social da empresa” (FERNANDES, 1996, p. 40).

Após revisão da literatura, optou-se por apresentar alguns dos principais conceitos sobre o construto. Em geral, de acordo com Limongi-França (1996), conceitos de QVT podem ser agrupados em três enfoques: (a) grau de satisfação da pessoa com a empresa; (b) condições ambientais gerais; e (c) promoção da saúde. Complementando essa concepção, Moraes e Kilimnik (1994) asseveram que a QVT apresenta conteúdo subjetivo, considerando-se a sua relação com a satisfação de necessidades intrínsecas, mas também conteúdo objetivo e concreto, que se refere ao modo como o trabalho encontra-se organizado.

Para Fernandes (1996, p. 45), “QVT” constitui “[...] a gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sociopsicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas”. Portanto, de acordo com tal definição, a QVT deve ser considerada como uma gestão dinâmica, uma vez que as pessoas e as organizações mudam constantemente; e como uma abordagem contingencial, pois vai depender da realidade de cada empresa no contexto em que está inserida.

Outra definição, proposta por Walton (1975), entende a QVT como uma preocupação com valores humanísticos e ambientais, negligenciados pela moderna sociedade industrial em favor de avanços tecnológicos, produtividade e crescimento econômico. Tal definição contrapõe valores humanos e tecnologia, denotando-se crítica à ênfase, no contexto organizacional, ao desenvolvimento tecnológico, em detrimento aos aspectos relacionados aos valores humanísticos.

Na definição de Gadon (1984), QVT objetiva o aumento da produtividade, bem como o crescimento da satisfação dos funcionários, levando-se em consideração a obtenção de resultados crescentes, pela organização, como fator essencial para que a busca de melhorias nas condições e relações de trabalho ocorra permanentemente. Desse modo, o aumento da produtividade geraria recursos, que seriam traduzidos em estímulo para que os empresários continuem investindo em melhorias do ambiente organizacional.

Com base em suas concepções sobre a QVT, vários autores vêm desenvolvendo modelos e propondo critérios para avaliação desse construto. Na literatura sobre o tema, conforme argumenta Medeiros (2007), podem-se identificar desde modelos mais abrangentes para o diagnóstico da QVT, compreendendo a análise de uma maior amplitude de variáveis, até modelos focados em variáveis mais específicas, e, ainda, modelos desenvolvidos por autores brasileiros.

Dentre os modelos de enfoque abrangente, destaque-se o de Walton (1975), que estabeleceu oito critérios de QVT (Compensação Justa e Adequada, Condições de Trabalho, Uso e Desenvolvimento de Capacidades Pessoais, Oportunidade de Crescimento e Segurança, Integração Social na Organização, Constitucionalismo, Trabalho e Espaço Total de Vida, e Relevância Social do Trabalho na Vida), que afetam mais significativamente a vida do trabalhador na situação de trabalho, e suas respectivas variáveis; o de Westley (1979), que entende QVT como forma de humanização do trabalho, capaz de solucionar quatro problemas fundamentais: o político, o econômico, o psicológico e o sociológico; o de Lippitt (1978), que propõe quatro fatores chave (o trabalho em si, o indivíduo, a produção do trabalho, e as funções e a estrutura organizacional) para avaliar a QVT.

Quanto aos modelos de enfoque específico, cabe destacar, o de Hackman e Oldham (1975), cuja ênfase recai nas características das tarefas; o de Werther e Davis (1983), segundo o qual a QVT baseia-se em um projeto de cargos; o de Belanger, Bergeron e Petit (1983), que apontam dimensões para análise da QVT, tais como, o trabalho em si, o crescimento pessoal e profissional, as tarefas com significado, e as funções e estruturas organizacionais abertas; o de Nadler e Lawler (1983), que identificaram seis fatores determinantes do sucesso dos projetos de cargos: percepção da necessidade, foco no problema, estrutura para identificação e solução do problema, compensações para processos e resultados, sistemas múltiplos, e envolvimento da organização; e o de Huse e Cummings (1985), que destacam dois aspectos importantes para uma definição concreta de QVT, com base no projeto de cargos: a preocupação com o bem-estar do trabalhador e com a eficácia organizacional; e a participação dos trabalhadores nas decisões e problemas do trabalho.

No que se refere aos modelos desenvolvidos por autores nacionais, podem-se destacar: o de Quirino e Xavier (1987), modelo de QVT pioneiro no País, que identificaram o aspecto subjetivo e objetivo para mensurar a qualidade de vida nas organizações; o de Siqueira e

Coleta (1989), que propuseram um modelo que considerava a organização como um sistema sociotécnico; o de Rodrigues (1998), que investigou a QVT, tomando como base de mensuração a motivação e a satisfação desses profissionais; o de Fernandes (1996), que sugere o modelo de Auditoria Operacional de Recursos Humanos para a melhoria da qualidade de vida no trabalho como uma metodologia a ser adotada para o sucesso dos Programas de QVT nas organizações; e o de Limongi-França (2004), tendo como enfoque a visão Biopsicossocial e Organizacional, que constituiu o principal amparo teórico desse trabalho, explicitada mais adiante, nos parágrafos seguintes desse mesmo tópico.

Numa perspectiva mais recente, Limongi-França (2004) propõe a identificação das interfaces da Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho (G-QVT) na administração de empresas, demonstrando a emergência de uma nova e complexa competência gerencial, que é apresentada com base na análise e avaliação de fatores críticos de gestão da QVT (conceito de QVT, produtividade, legitimidade, perfil do administrador, práticas e valores da cultura organizacional e novas competências), agrupados nas dimensões BPSO-96 (B-Biológica; P-Psicológica; S-Social; e O-Organizacional). Trata-se, então, de uma abordagem ampliada e sistêmica sobre a QVT, que considera quatro dimensões de cada indivíduo que interagem entre si.

Tal abordagem, cujo precursor é Lipowski (1986), advém da medicina psicossomática, que contempla a visão biopsicossocial do ser humano. Trata-se de concepção ampliada do conceito de saúde, que não corresponderia somente à ausência de doença, mas incluiria o completo bem-estar biológico, psicológico e social da pessoa. A partir dessa visão, entende-se o ser humano como um complexo composto dessas três dimensões, que respondem simultaneamente às condições de vida, devendo ser analisadas em conjunto nos estudos sobre a QVT.

Essa compreensão biopsicossocial da pessoa, de acordo com Limongi-França (2004), situa-se na mesma proposta conceitual da visão holística do ser humano, e está assim fundamentada: *dimensão biológica*, que se refere às características físicas herdadas ou adquiridas ao nascer e durante toda a vida. Inclui metabolismo, resistências e vulnerabilidade dos órgãos ou sistemas; *dimensão psicológica*, que diz respeito aos processos afetivos, emocionais e de raciocínio, conscientes ou inconscientes, que formam a personalidade de cada pessoa e o modo de perceber e de posicionar-se diante das demais pessoas e das circunstâncias que vivencia; e *dimensão social*, que revela os valores socioeconômicos, a cultura e as crenças, o papel da família e as outras formas de organização social, no trabalho e fora dele, os sistemas de representação e a organização da comunidade a que cada pessoa pertence e da qual participa.

Segundo Arellano (2008), a autora inseriu a dimensão organizacional a essa abordagem, no intuito de atender às especificidades da cultura e do ambiente organizacionais. Tal dimensão refere-se às questões de imagem organizacional, tecnologia e inovação, sistemas de controle, movimentações e registros, programas de treinamento e desenvolvimento e outras atividades específicas das organizações.

A abordagem proposta por Limongi-França (2004) demonstra a importância de se tratar a qualidade de vida e a gestão empresarial de forma mais integradora, englobando a auto percepção da QVT e a imagem da instituição perante os funcionários. Para a autora, faz-se necessário ampliar a compreensão da prática da QVT, com vistas a identificar novas abordagens, voltadas para os clientes das ações e programas de qualidade de vida no trabalho promovidos pela empresa.

Nessa perspectiva, indicadores de QVT não devem ser previamente definidos pela organização, mas devem emergir das necessidades de trabalhadores, através do consenso de individualidades. Tais indicadores podem variar, a depender do contexto de cada empresa,

bem como das necessidades de seus colaboradores, em determinado momento (LIMONGI-FRANÇA, 1996).

Considerando-se essas assertivas, no presente estudo não foi utilizado um modelo para mensurar a QVT, já que esse procedimento não fez parte das pretensões desse trabalho. Foi utilizada uma concepção de QVT, que traz em seu bojo uma definição e dimensões que a afetam. Assim, a definição adotada como principal amparo teórico desse estudo foi a de Limongi-França (2007, p. 168), que entende ser a QVT a “percepção de bem-estar, a partir das necessidades individuais, ambiente social e econômico, e expectativas de vida”; o que implica em coletar e analisar os dados sobre QVT à luz da visão Biopsicossocial e Organizacional (BPSO-96), considerando-se as dimensões propostas pela referida autora.

Com relação à QVT, o bem-estar no trabalho considera as dimensões biológica, psicológica, social e organizacional de cada indivíduo, e não somente o atendimento a doenças e sintomas de estresse advindos e potencializados no ambiente laboral. Assim, o bem-estar envolve a condição de manter-se íntegro, como profissional, cidadão e pessoa humana (LIMONGI-FRANÇA, 2004).

Portanto, a partir da percepção dos colaboradores em relação aos aspectos que contribuem para promover o bem-estar dentro do ambiente organizacional e em relação à atividade laboral que desempenham, pretendeu-se identificar os atributos ou as fontes para obtenção da QVT, associando-as às respectivas dimensões propostas pela referida autora, bem como àquelas dimensões e indicadores previstos nos modelos teóricos sobre o tema, abordados no presente estudo.

4. PERCURSO METODOLÓGICO

Com vistas a atingir o objetivo do presente estudo foram definidas quatro etapas a serem seguidas: identificação de atributos de QVT na percepção dos colaboradores do setor; caracterização da inserção musical no ambiente fabril; identificação de funções da música no trabalho; e estabelecimento de associações entre inserção musical e QVT. A inserção de música é aqui entendida como a colocação ou veiculação de músicas reproduzidas ou gravadas em formato de CDs (*compact disks*), durante a atividade laboral, cuja sonorização é realizada através de equipamentos - toca CD, amplificador e caixas de som – estas distribuídas no ambiente de trabalho.

Foram reunidos atributos nas categorias-chave de análise, definidas nessa pesquisa. São elas: *Fontes de Obtenção de QVT*, que inclui atributos elencados pelos participantes da pesquisa, comparados às dimensões da visão BPSO (1996) proposta por Limongi-França (2004); *Caracterização da forma como a música vem sendo inserida no ambiente de trabalho*, englobando os atributos preestabelecidos, gênero musical, andamento rítmico, tempo de exposição à música, e volume da música; e *Funções da música no trabalho*, que contempla papéis desempenhados pela música no ambiente laboral, acerca da sensação de bem-estar do colaborador, no trabalho e em relação a este. Os participantes foram solicitados a realizar associações entre funções da música e atributos de QVT por eles elencando.

Considerando-se a concepção de Vergara (2004), no tocante aos meios, trata-se aqui de pesquisa de campo, pois recolheu dados no espaço de trabalho onde os colaboradores da indústria desenvolviam suas atividades laborais. Ademais, a estratégia de pesquisa adotada foi o estudo de caso, visto que investigou um departamento de uma organização, cujo fenômeno contemporâneo foi observado em seu contexto real. Com relação aos fins, de acordo com Gil (2006), essa pesquisa pode ser considerada como descritiva e exploratória, ao buscar-se aprimorar ideias e descobrir interações entre os colaboradores da indústria.

No intuito de atender aos propósitos dessa pesquisa, dentro da abordagem qualitativa, que privilegia aspectos subjetivos e intersubjetivos, pautados na interação entre os participantes da pesquisa, optou-se por utilizar, para a coleta de dados primários, a técnica de grupo focal - *focus group*, com a utilização de roteiro de debate, adotado aqui como

instrumento principal de coleta de dados, aplicado aos colaboradores (operários) do departamento de confecção; bem como a entrevista semiestruturada, como instrumento complementar, que foi aplicado à gestora daquele departamento. As sessões e entrevista foram gravadas através de micro gravador portátil e de câmera de vídeo, após o consentimento, por escrito, dos participantes da pesquisa.

Conforme ressaltam Ruediger e Riccio (2004), a técnica de grupo focal (GF) caracteriza-se por possibilitar intervenção em tempo real durante a análise, além de se poderem confrontar similaridades e contradições nas percepções de participantes, sobre temas relacionados com o objeto de pesquisa. Através dessa técnica, são enfatizadas tanto percepções individuais quanto àquelas advindas das interações do coletivo, contidas nas estruturas discursivas e na crítica ou defesa de temas e aspectos relevantes da investigação.

A entrevista semiestruturada tem como principal objetivo compreender os significados que o entrevistado atribui às questões e às situações associadas ao tema em análise. O intuito da entrevista, nesse caso, é coletar dados descritivos na linguagem do próprio sujeito, de modo que possibilite ao pesquisador o desenvolvimento de uma ideia sobre como o entrevistado interpreta aspectos do mundo (GODOY, 2007).

Em comum acordo com a direção da empresa pesquisada, ficou estabelecido que as sessões com grupo focal fossem realizadas nas dependências da própria indústria, em uma sala, climatizada, com cadeiras confortáveis. Ademais, as sessões seriam gravadas e filmadas, utilizando-se equipamento fornecido também pela empresa, bem como pessoal de apoio técnico necessário, com acompanhamento de uma assistente social. O moderador do processo foi o próprio pesquisador, que detinha o conhecimento sobre as temáticas estudadas.

De acordo com o que recomendam Marconi e Lakatos (2003) e Gil (2006), antes da aplicação dos instrumentos de pesquisa, foi realizado um teste piloto com um grupo focal, composto por oito colaboradores do setor, selecionados aleatoriamente. Esse teste serviu para explicitar a necessidade de alterações em algumas questões do roteiro de debates e da entrevista, de modo a tornar mais clara a intenção dos questionamentos aos participantes, bem como ampliar as informações coletadas.

Para a realização da pesquisa final, os participantes dos grupos focais foram selecionados de forma aleatória. Inicialmente, utilizou-se como critério o tempo de serviço, de modo a considerar aqueles colaboradores que tivessem vivenciado o ambiente de trabalho antes e depois da inserção musical. Partiu-se do princípio de que o colaborador estaria mais apto a refletir e opinar sobre a contribuição da música no ambiente de trabalho, ao ter vivenciado as duas situações.

Ao todo, foram formados quatro grupos focais compostos por oito integrantes, perfazendo um total de trinta e três participantes, incluindo-se a gestora do setor. O critério para interrupção da pesquisa baseou-se no princípio da saturação teórica que, segundo Godoi e Mattos (2007), corresponde ao critério de julgamento para encerramento da amostra de um grupo relacionado a uma categoria do estudo, indicando que não mais se encontram dados adicionais que contribuam para o desenvolvimento de propriedades da categoria.

Os dados coletados foram tratados qualitativamente, utilizando-se o procedimento metodológico proposto por Bardin (2004, p. 21) em uma das técnicas da análise de conteúdo denominada análise categorial. Seguiram-se, então, as três etapas e os respectivos procedimentos definidos para adoção desse método de pesquisa: *pré-análise*, em que o material coletado foi submetido, inicialmente, a um exame amplo, que identificou o conteúdo geral. Em um segundo momento, realizou-se uma análise mais atenta para evidenciar a diversidade dos temas constantes nas falas dos atores, que foram reunidos em categorias analíticas em uma planilha auxiliar; *descrição analítica*, em que se deu a categorização das informações, utilizando-se como unidade de registro o critério temático; e *interpretação*

referencial, na qual foi realizada uma interpretação mais detalhada das informações, explorando-se cada categoria individualmente.

5. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O setor de confecção da empresa pesquisada é composto por setenta e seis colaboradores, distribuídos nos subsetores de corte (04), costura (29), revisão e dobra (18), inspeção (12), embalagem (08), abastecimento (04), e supervisão (01). O processo produtivo segue essa mesma sequência, tendo início a partir do tecido acabado, perpassando por aqueles subsetores, e sendo concluído com a distribuição e comercialização dos itens confeccionados, nos mercados interno e externo. A jornada de trabalho é de quarenta e quatro horas semanais, cujos expedientes são matutino e vespertino. Participaram dessa pesquisa trinta e três colaboradores, sendo oito integrantes de cada um dos quatro grupos focais e, ainda, a supervisora do setor de confecção.

Foram identificados vinte e oito atributos de QVT. Dentre esses atributos, seis estavam presentes nas interações de todos os participantes do estudo. São eles: *Imagem da Empresa*, *Prêmio de Assiduidade*, *Música no Ambiente de Trabalho*, *Capacitação Interna*, *Relacionamento Interpessoal no Trabalho* e *Assistência Médica na Empresa*. Dentre eles, somente o atributo *Música no Ambiente de Trabalho* não estava previsto nas dimensões de Limongi-França (2004), não sendo identificado nos modelos teóricos de QVT aqui elencados. Contudo, pelos relatos dos participantes da pesquisa, pôde-se inseri-lo em cada uma daquelas dimensões, o que evidencia a força e a relevância desse atributo para os colaboradores da empresa, que o elegeram como fonte de bem-estar e de satisfação no trabalho. Esse constituiu o primeiro achado empírico relevante desse estudo, tendo em vista que a música no trabalho não havia sido considerada como atributo de QVT na literatura sobre o tema.

Dos outros cinco atributos, somente um não estava previsto nas dimensões de Limongi-França (2004). Trata-se do atributo *Prêmio de Assiduidade*, que pôde ser inserido na dimensão *Social*, pelas características dos relatos. Os outros quatro atributos estavam previstos em duas daquelas dimensões, à exceção do atributo *Imagem da Empresa*, que foi contemplado somente na dimensão *Organizacional*. Porém, esses cinco atributos estavam previstos em pelo menos um modelo teórico de QVT, sendo que o atributo *Relacionamento Interpessoal no Trabalho* é o único previsto em quatro dos quinze modelos teóricos elencados nesse estudo, sendo contemplado, ainda, em três das quatro dimensões de Limongi-França (2004), o que revela ser este o atributo mais valorizado pelos participantes do estudo, ao lado do atributo *Música no Ambiente no Trabalho*, que foi evidenciado na entrevista e nos quatro grupos focais, e pôde ser inserido naquelas quatro dimensões de QVT, a partir das interações e relatos dos participantes da pesquisa.

Dos demais atributos, somente sete não estavam previstos nas dimensões de Limongi-França (2004). Contudo, puderam ser inseridos em pelo menos uma delas, tendo em vista as características dos relatos dos participantes do estudo. São eles: *Auxílio Alimentação*, *Confraternização na Empresa*, *Organização do Trabalho*, *Reconhecimento e Valorização Pelo Trabalho*, *Satisfação no Trabalho*, *Resultados do Trabalho* e *Motivação Para o Trabalho*. Desses, somente o atributo *Confraternização na Empresa* não estava previsto nos modelos teóricos de QVT aqui elencados. Cabe destacar os atributos *Reconhecimento e Valorização Pelo Trabalho*, *Resultados do Trabalho* e *Motivação Para o Trabalho*, que se encontram contemplados em cinco e, os outros dois, em três dos quinze modelos teóricos previstos na literatura sobre o tema, respectivamente.

Dentre os dezesseis outros atributos, dez estão previstos em pelo menos uma das dimensões. São eles: *Alimentação na Empresa*, *Atividades de Esporte e Lazer*, *Assistência à Família*, *Oportunidade de Crescimento e Carreira*, *Obrigações Legais*, *Responsabilidade Social e Cidadania*, *Crítérios de Recrutamento e Seleção*, *Segurança no Trabalho*, *Condições de Trabalho e Saúde no Trabalho*. Desses, somente os atributos *Alimentação na Empresa*,

Atividades de Esporte e Lazer e Critérios de Recrutamento e Seleção não estão previstos nos modelos teóricos.

Dos seis outros atributos restantes, *Integração Social e Comunicação no Trabalho* estão previstos em três dimensões das dimensões de QVT de Limongi-França (2004), bem como em três modelos teóricos sobre o tema. Os demais atributos estão previstos em pelo menos duas dimensões. São eles: *Remuneração Pelo Trabalho*, *Desempenho no Trabalho*, *Participação nas Decisões do Trabalho*, e *Participação nos Resultados da Empresa*. Cabe destacar os atributos: *Remuneração Pelo Trabalho*, que se encontra previsto em quatro modelos teóricos de QVT; e *Desempenho no Trabalho*, que está contemplado em cinco dos quinze modelos teóricos aqui elencados sobre o tema.

A inserção musical no setor é caracterizada por gêneros musicais diversificados, populares e com letras, somente não sendo aceita a música clássica e instrumental. O andamento rítmico varia de lento a rápido, porém com algumas preferências pelo ritmo mais acelerado e estimulante. A duração da inserção musical se dá durante todo o horário de expediente, não havendo pausas. Entretanto, houve consenso quanto à necessidade de intervalos sem música. O volume tem sido percebido de forma insatisfatória, como alto, e, por vezes, baixo, com oscilações significativas, o que requer intervenção da empresa no intuito de distribuir melhor as caixas de som por todo o setor, bem como de cuidar para que as gravações de músicas em CDs tenham a qualidade necessária, de modo a evitar variações discrepantes entre níveis de volume. Os resultados autorizam a afirmar que essa forma de inserção musical contribui para promover o bem-estar no trabalho, o que contraria concepções teóricas, sobretudo no que concerne ao gênero musical.

A partir dos relatos e interações entre os participantes do estudo, foram identificadas sete associações entre papéis da música e atributos de QVT. Dentre estas, uma ocorreu somente na entrevista, não sendo evidenciada nos grupos focais. Trata-se da música que foi associada ao atributo *Imagem da Empresa*, de forma positiva. Ao afetar esse atributo, que se encontra contemplado na dimensão *Organizacional* e em três modelos teóricos sobre o tema, a música contribui para obtenção da QVT do colaborador do setor da empresa.

Duas outras associações positivas foram identificadas na entrevista e nos quatro grupos focais estudados, envolvendo dois atributos de QVT: *Desempenho no Trabalho* e *Condições de Trabalho*. O primeiro encontra-se contemplado em duas dimensões: *Biológica* e *Psicológica*, e, ainda, em cinco modelos teóricos. O segundo, por seu turno, está inserido na dimensão *Biológica* e em três modelos de QVT previstos na literatura sobre o tema. Ao afetar esses dois atributos, a música contribui para promover o bem-estar biológico e psicológico do colaborador, bem como para que se obtenha QVT.

A música foi associada, ainda, aos atributos *Motivação Para o Trabalho* e *Integração Social no Trabalho*. Isso ocorreu somente no segundo grupo focal. O primeiro atributo pôde ser inserido nas dimensões *Biológica* e *Psicológica*, e, ainda, encontra-se presente em três modelos teóricos. O segundo, por seu turno, pôde ser inserido nas dimensões *Psicológica*, *Social* e *Organizacional*, sendo identificado em dois modelos teóricos. Ao afetar positivamente dimensões da visão BPSO-96 de Limongi-França (2004), a inserção musical contribui para promover o bem-estar biológico, psicológico, social e organizacional, o que se traduz na obtenção da QVT do colaborador do setor da empresa.

O *Relacionamento Interpessoal* foi outro atributo ao qual a música foi associada. Tal associação foi evidenciada na entrevista e nos grupos focais, à exceção do segundo grupo. Esse atributo encontra-se contemplado nas dimensões *Psicológica* e *Organizacional*, sendo inserido, ainda, na dimensão *Social*; estando presente em quatro modelos teóricos, o que permite afirmar que a música afeta positivamente a QVT, ao contribuir para promover o bem-estar psicológico, social e organizacional do colaborador.

Outra associação foi evidenciada nos quatro grupos focais, não sendo verificada na entrevista. Trata-se da música associada ao atributo *Remuneração Pelo Trabalho*, o qual se encontra vinculado à produtividade do colaborador. Esse atributo encontra-se contemplado nas dimensões *Psicológica e Organizacional* e, ainda, em quatro modelos teóricos. Desse modo, a música afeta positivamente o bem-estar psicológico e organizacional do colaborador do setor da empresa, o que contribui para a obtenção de QVT.

Face ao que foi discutido e observado nesse estudo, verificou-se que a dimensão de QVT mais afetada pela inserção musical no trabalho foi a *Psicológica*, com cinco associações; seguida da dimensão *Organizacional*, com quatro associações. A dimensão *Biológica* vem em seguida, com três associações; e a dimensão *Social* aparece com duas associações.

6. CONCLUSÃO

Considerando-se as associações entre QVT e Inserção Musical, que foram evidenciadas ao longo de todo o percurso de investigação científica desse estudo, pode-se concluir que a Inserção Musical contribui para a obtenção de QVT no contexto laboral fabril, tanto por constituir-se atributo de QVT, como por afetar positivamente sete atributos contemplados, ou que puderam ser inseridos, em nove dos quinze modelos teóricos aqui abordados, e nas quatro dimensões de QVT, contribuindo, assim, para promover o bem-estar biológico, social, e, sobretudo, psicológico e organizacional.

Entretanto, cabe ressaltar a importância de se considerar o contexto e a forma como a música é inserida, sobretudo no que concerne aos seus elementos constitutivos, com vistas a manter o equilíbrio necessário entre música e trabalho, de modo a permitir que esses dois elementos possam conviver em harmonia no mesmo ambiente. Nessa perspectiva, pode-se afirmar que a inserção de música no trabalho, por si só, não garante os benefícios aqui evidenciados. Faz-se necessário proceder a planejamento prévio e ajustes periódicos na forma de se inserir música no ambiente laboral, de modo a evitar oscilações bruscas entre os seus elementos constitutivos, que possam prejudicar a saúde e o bem-estar das pessoas em situação de trabalho.

A partir da conclusão a que se chegou nessa investigação, foi possível elaborar um modelo conceitual de QVT que traduz os achados empíricos desse estudo associados ao principal amparo teórico aqui adotado. Tal modelo encontra-se ilustrado na Figura 1.

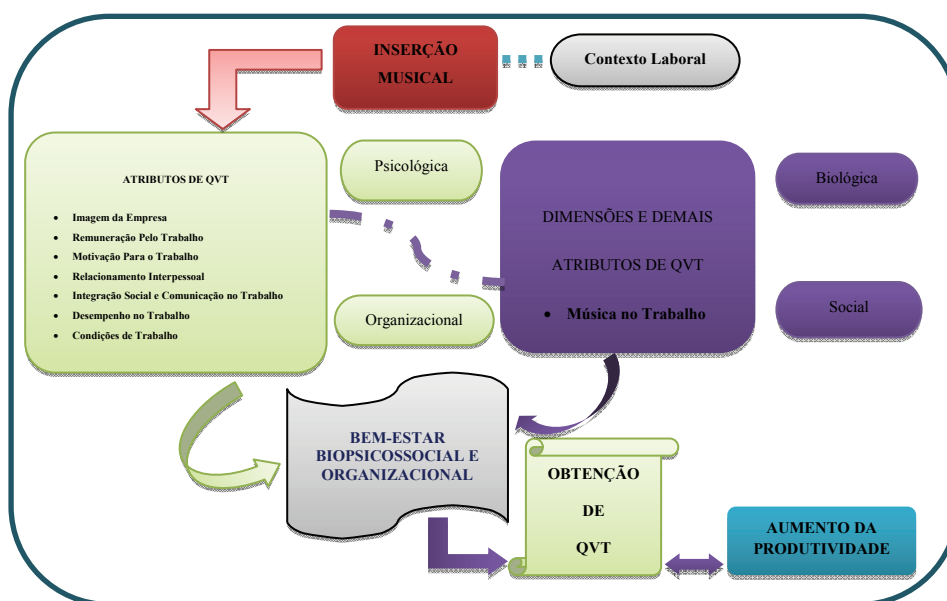


Figura 1. Modelo Conceitual de QVT

Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos resultados da pesquisa, 2012.

O modelo apresenta a Inserção Musical, que levando em conta o contexto laboral em que a música é inserida, afeta atributos de QVT, contemplando, sobretudo, as dimensões *Psicológica* e *Organizacional*. Os demais atributos não são afetados pela Inserção Musical. Porém, um deles constitui a própria Música no Trabalho, o que reflete a importância de se considerar a contribuição desse atributo, de forma enfática e ampliada, nos PQVT. Ao afetar tais atributos, a presença da música no contexto laboral fabril afeta positivamente o Bem-Estar Biopsicossocial e Organizacional, de modo a contribuir para a obtenção de QVT, que, por seu turno, contribui para o aumento da produtividade, através de um processo de mão dupla, em que ambas se complementam.

Desse modo, a partir do modelo, pode-se definir QVT como sendo a percepção de bem-estar biopsicossocial e organizacional afetada por atributos de conotação objetiva e subjetiva, em determinado contexto laboral, cuja inserção de música no trabalho exerce papel relevante, a ponto de afetar a produtividade que, igualmente, contribui para a obtenção de QVT, denotando relação de complementariedade mútua entre esses dois elementos indissociáveis.

Com esse trabalho, espera-se ter contribuído para ampliação do conhecimento nas áreas temáticas pesquisadas. No tocante à QVT, o presente estudo permitiu identificar atributos ainda não contemplados na teoria, a exemplo da Inserção de Música no Trabalho, que, além de ser apontado como atributo de QVT, foi associado a outros atributos desse construto, o que autoriza a supor que a música estaria sendo subutilizada em PQVT, que ainda não se deram conta do potencial desse recurso sonoro, para promover o bem-estar no ambiente laboral.

O fato de esse trabalho alicerçasse no entendimento da QVT sob a perspectiva dos próprios sujeitos pesquisados, que, por seu turno, se encontram no nível operacional da organização, constitui outra contribuição acadêmica desse estudo, quando se leva em conta o predomínio de pesquisas científicas sobre o tema que têm se desenvolvido na alta e média administração, denotando o caráter elitista predominante naquelas pesquisas, até então.

A abordagem de natureza qualitativa aqui adotada consistiu em outra contribuição desse trabalho, permitindo, ainda, a humanização das relações entre pesquisador/participante, visto que houve contato direto do pesquisador com os grupos pesquisados, o que possibilitou observá-los de modo mais completo e aprofundado, proporcionando qualidade e vida aos estudos de QVT, sendo oportuna, portanto, a utilização de tal abordagem metodológica nas pesquisas sobre esse construto, tendo em vista que favoreceu, ainda, a interação e a participação mais efetiva dos atores pesquisados.

No que diz respeito aos estudos sobre música funcional no trabalho, essa investigação vem contribuir para preencher uma lacuna de pesquisa, qual seja a compreensão sobre o modo como a música funcionava no chão de fábrica, visto que a inserção de música na atividade laboral constitui inovação organizacional, que ainda carece de teoria consistente para dar conta de explicar os benefícios desse fenômeno no ambiente laboral fabril.

Ademais, ao se evidenciar a contribuição da inserção musical para a obtenção de QVT, abriu-se a “caixa preta” desse processo investigativo, permitindo compreender como ocorre tal contribuição, a despeito de estudos baseados em estímulo-resposta, que se detêm a mensurar os resultados provenientes de intervenções procedidas na etapa inicial da pesquisa, enfatizando-se o início e o final do processo de investigação científica, sem, contudo, observar o que ocorre entre esses dois extremos.

¹ Diferentemente da “música ao vivo”, em que músicos executam canções em tempo real, na “música gravada” ou reproduzida as canções foram executadas anteriormente e gravadas em formato de CD (*compact disk*), para serem exibidas a qualquer tempo. O repertório é previamente selecionado e veiculado ao ambiente escolhido, através de equipamentos de som instalados nas dependências do local determinado para a inserção musical.

² *Muzak* é o nome dado à música instrumental ou orquestral composta para ser tocada em elevadores, fundo musical de lojas, entre outros ambientes organizacionais, utilizada para suavizar ambientes de tensão e de trabalho, podendo ser traduzida como “Música de fundo”.

REFERÊNCIAS

ALVES, Everton Fernando. Programas e ações em qualidade de vida no trabalho: possibilidades e limites das organizações. **Revista Eletrônica FAFIT/FACIT**. Itararé, v. 2, n. 1, p. 14 - 25, jan./jun. 2011.

ANDRADE, Isabela Freixo Cortês de; RUSSO, Iêda Chaves Pacheco. Relação entre os achados audiométricos e as queixas auditivas e extraauditivas dos professores de uma academia de ginástica. **Revista da Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia**, v. 15, n. 1, p. 167-173, 2010.

ARELLANO, Eliete Bernal. **Avaliação dos programas de Qualidade de Vida no Trabalho**: análise crítica das práticas das organizações premiadas no Brasil. 2008. 194f. Tese (Doutorado em Saúde Pública) – Universidade de São Paulo, Curso Interunidades em Nutrição Humana Aplicada, São Paulo, 2008.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. 3. ed. Lisboa: Edições 70, 2004.

BELANGER, L.; BERGERON, J. L.; PETIT, A. **Gestion des Ressources Humaines**: une approche global et intégrée. Quebec: Gaëtan Morin, 1983.

BELO, Eliana Fátima; MORAES, Lúcio Flávio Renault de. Qualidade de Vida no Trabalho de garis. In: SANT’ANNA, Anderson de Souza; KILIMNIK, Zélia Miranda. **Qualidade de Vida no Trabalho**: abordagens e fundamentos. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. cap. 4, p.56-69.

BENENZON, R. O. **Manual de Musicoterapia**. Buenos Aires: Paidós, 1981.

BRAY, A.; SZYMÁŃSKI, M.; MILLS, R. Noise induced hearing loss in dance music disc jockeys and an examination of sound levels in nightclubs. **J Laryngol Otol**, v. 118, n. 2, p. 123-128, 2004.

DAVIS, W. B.; THAUT, M. H. ‘The Influence of Preferred Relaxing Music on Measures of State Anxiety, Relaxation, and Physiological Responses’. **Journal of Music Therapy**, v. 26, n. 4, p. 168-187, 1989.

DENORA, T. The role of music in intimate culture: a case study. **Feminism and Psychology**, v. 12, p. 176 - 181, 2002.

DENORA, T.; BELCHER, S. When you’re trying something on you picture yourself in a place where they are playing this kind of music - Musically sponsored agency in the British clothing retail sector. **Sociological Review**, v. 48, n. 11, p. 80-101, 2000.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERREIRA, Mário César; ALVES, Luciana; TOSTES, Natália. Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Serviço Público Federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais. **Revista de Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, DF, v. 25, n. 3, p. 319 - 327, jul./set. 2009.

FLEISCHER, G.; MULLER, R. **On the relation between exposure to sound and auditory performance**. 2005. Proceedings of the SAE Conference on Noise and Vibration, p. 2396-407.

GADON, H. Making sense of quality of work life programs. **Business Horizons**, p. 42-46, Jan./Feb. 1984.

GATTI, Maria Fernanda Zorzi; SILVA, Maria Júlia Paes da. Música ambiente em serviço de emergência: percepção dos profissionais. **Revista Latino-Americana de Enfermagem da USP**, São Paulo, v. 15, n. 3, maio/jun. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/pt_v15n3a03.pdf>. Acesso em: 10 set. 2007.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

GODOY, Arilda Schmidt. Estudo de Caso qualitativo. In: GODOI, Christiane Kleinübing; BANDEIRA-DE-MELO, Rodrigo; SILVA, Anielson Barbosa da (Orgs.). **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos**. São Paulo: Saraiva, 2007. cap. 4, p. 115 – 146.

GODOI, Christiane Kleinübing; MATTOS, Pedro Lincoln C. L. de. Entrevista qualitativa: instrumento de pesquisa e evento dialógico. In: GODOI, Christiane Kleinübing; BANDEIRA-DE-MELO, Rodrigo; SILVA, Anielson Barbosa da (Orgs.). **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos**. São Paulo: Saraiva, 2007. p. 301- 324.

HACKMAN, J. Richard; OLDHAM, Greg R. Development of the Job Diagnostic Survey. **Journal of Applied Psychology**, v. 60, n. 2, p. 159 - 70, 1975.

HAGEN, E. H.; BRYANT, G. A. Music and dance as coalition signalling system. **Human Nature**, v. 14, n. 1, p. 21-51, 2003.

HANDY, Charles B. **Como compreender as organizações**. Rio de Janeiro: Zahar, 1978.

HUSE, Edgar F.; CUMMINGS, Thomas G. **Organization development and change**. 3. ed. St. Paul: Ed. Minn, 1985.

JOURDAIN, Robert. **Música, cérebro e êxtase: como a música captura nossa imaginação**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1998.

JUSLIN, P.; LAUKKA, P. Expression, perception and induction of musical emotions. **Journal of New Music Research**, v. 33, p. 217-238, 2004.

LESIUK, Teresa. The effect of music listening on work performance. **Psychology of Music**. Canadá, v. 33, n. 2, p. 173-191, 2005.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Práticas de recursos humanos – PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos**. São Paulo: Atlas, 2007.

_____. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

_____. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO9000**. 1996. 355 p. Tese (Doutorado em Administração) - Universidade de São Paulo, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, São Paulo, 1996.

LIPOWSKI, Z. J. **Psychosomatic medicine: past and present**. Toronto: Can. J. Psychiatry, 1986.

LIPPITT, G. L. Quality of work life: organization renewal in action. **Training and Development Journal**, v. 32, n. 1, p. 4-10, jul. 1978.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARTEL, J. P.; DUPUIS, G. Quality of work life: theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measurement instrument. **Journal Social Indicators Research**, v. 77, p. 333 - 368, 2006.

MARTÍ, Josep. Las musicas invisibles: La música ambiental como objeto de reflexión: **Revista Transcultural de Música**, Barcelona, n. 6, jun. 2002.

MEDEIROS, Jássio Pereira de. **Qualidade de vida no trabalho da EMATER-RN: validação de um instrumento síntese de pesquisa e diagnóstico**. 2007. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2007.

MENDES, M. H.; MORATA, T. C. Exposição profissional à música: uma revisão. **Revista da Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia**, v. 12, n. 1, p. 63-69, 2002.

MORAES, Lúcio Flávio Renault de; KILIMNIK, Zélia Miranda (Coords.). **Comprometimento Organizacional, Qualidade de Vida e Stress no Trabalho: uma abordagem de diagnóstico comparativo**. Belo Horizonte: CEPEAD/FACE/UFMG, 1994. (Relatório de pesquisa).

NADLER, David A.; LAWLER, Edward E. Quality of Work Life: perspectives and directions. **Organizational Dynamics**, v. 7, n. 11, p. 20-30, Winter 1983.

NORTH, A. C.; HARGREAVES, D. J. **The social and applied psychology of music**. Oxford University Press, 2008.

NORTH, A. C.; TARRANT, M.; HARGREAVES, D. J. The effects of music on customer spending. **Behaviour and Environment**, v. 35, p. 712-718, 2003.

PRICHARD, Craig; KORCZYNSKI, Marek; ELMES, Michael. Music at Work: an introduction. **Group & Organization Management**, E.U.A., v. 32, n. 1, p. 4-21, Feb. 2007. Sage Publications.

QUIRINO T. R.; XAVIER, O. S. Qualidade de Vida no Trabalho de organização de pesquisa. **Revista de Administração**, v. 22, n. 1, p. 71-82, jan./mar. 1987.

REYBROUCK, M. Music cognition, semiotics and the experience of time: ontosemantic and epistemological claims. **Journal of New Music Research**, v. 33, p. 411-428, 2004.

RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 1998.

RUEDIGER, Marco Aurélio; RICCIO, Vicente. Grupo focal: método e análise simbólica da organização e da sociedade. In: VIEIRA, Marcelo Milano Falcão; ZOUAIN, Deborah Moraes. (Orgs.). **Pesquisa qualitativa em administração**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004. p. 151-172.

RUSSO, I. C. P. Noções gerais de acústica e psicoacústica. In: NUDELMANN, A. A. et al. **PAIR: perda auditiva induzida pelo ruído**. Porto Alegre: Bagagem Comunicação, 1997. p.49-73.

SIQUEIRA, M. M. M.; COLETA, J. A. D. Metodologia para investigação da qualidade de vida no trabalho. **Arquivos Brasileiros de Psicologia**, Rio de Janeiro, v. 41, n. 3, p. 51 - 66, 1989.

THOMPSON, R.; LARSON, R. Social context and the subjective experience of different types of rock music. **Journal of Youth and Adolescence**, v. 24, p. 731-744, 1995.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

WALTON, Richard E. Quality of working life: what is this? Sloan Management Review, Cambridge, v. 15, n. 1, p.11-21, 1975.

WERTHER, William B.; DAVIS, Keith. **Administração de pessoal e recursos humanos**. São Paulo: McGraw-Hill, 1983.

WESTLEY, W. A. Problems and Solutions in the Quality of Working Life. **Human Relations**, v. 32, n. 2, p. 111-123, 1979.